



INFORMATION SYSTEMS' IMPLEMENTATION: INNOVATIVE MEANS FOR HEALTHCARE INSTITUTIONS MANAGEMENT

NATALY JHOANA QUIROGA BERDUGO

Student Number: 152113374

Supervisor:

Prof. SUSANA FRAZÃO PINHEIRO

Dissertation submitted in partial fulfilment of the requirements for the degree of MSc. in
Business Administration at Católica Lisbon School of Business and Economics

September 2015

ABSTRACT

The use of Technology for supporting functions inside a company has been increasing in different economy sectors around the world and healthcare is in line with this phenomenon. Information system is a tool currently used in healthcare institutions, for integrating, standardising and controlling processes, resources and work. However, its incorporation requires changes inside the institutions, related to processes integration, staff adaptation of the technology in its functions, etc. In addition, the complexity of healthcare institutions due to the number of diverse and independent processes managed implies a special view and different approach of this technological implementation.

Data virtualization is still at its beginning. That is why; this dissertation pretends to study a case of information system implementation in a Colombian healthcare institution, to identify the main obstacles and benefits existing during and after the technological implementation, through information collected from interviews and surveys, to know the opinion, perception and expectation of users about the information system incorporation at the clinic.

Users of the system as well as leaders, who participated in the technological implementation process, were included in this study and the main findings are oriented to a general positive perception of the system's performance, where the use of a unified data base and the integration of the work done in different areas become determining benefits for the respondents while change resistance and lack of technical and functional knowledge of the system, led by weak planning strategies, were perceived as their most important concerns.

RESUMO

A tecnologia nas funções de apoio de uma empresa tem vindo a aumentar em diferentes setores da economia mundial e o setor da saúde está alinhado com este fenómeno. O sistema de informação é uma ferramenta actualmente usada nas instituições de saúde para integrar, padronizar e controlar processos, recursos e trabalho. No entanto, a sua incorporação requer mudanças no interior das empresas, relacionadas com integração de processos, adaptação à tecnologia, etc. Além disso, uma abordagem especial é precisa para as instituições de saúde, devido a sua complexidade e ao número de processos independentes envolvidos.

A virtualização de informação ainda está em seu início. É por isso que, esta dissertação pretende estudar um caso de incorporação do sistema de informação numa instituição de saúde Colombiana, para identificar os principais obstáculos e benefícios durante e após uma instalação tecnológica, através de dados coletados a partir de entrevistas e inquéritos, para conhecer a percepção e expectativa de usuários sobre a tecnologia na clínica.

Os usuarios do sistema de informação e os líderes que participaram do processo de implementação tecnológica foram incluídos neste estudo, onde as principais conclusões são orientadas a uma percepção geral positiva do desempenho do sistema e o uso de uma base de dados unificada e a integração do trabalho nas diferentes áreas tornam-se nos benefícios determinantes para os inquiridos, enquanto a resistência a mudança e a falta de conhecimento técnico e funcional do sistema, conduzido por estratégias fracas de planeamento, foram percebidas como as suas preocupações mais importantes.